



# ENERCER

Tu fuente de energía

Gas



# MANUAL DEL USUARIO



Esríbenos a nuestra línea de Whatsapp:



**311 226 7871**

Síguenos en:



**Enercer**



**Enercer.co**

Visítanos en:



**tienda.enercer.com**



**enercer.com**



## ¡Hola! soy Gus...

Hoy quiero indicarle algunas pautas para que el servicio ofrecido por nuestra empresa lo disfrute siempre en forma eficiente y segura.

Siguiendo mis consejos evitaremos futuros inconvenientes y pondremos nuestro granito de arena en la preservación de nuestro medio ambiente ya que garantizaremos la correcta y ecológica utilización del mejor combustible, el gas natural.

En este folleto usted encontrará información útil sobre cómo se utiliza el gas natural, cómo deben ser sus instalaciones y cómo deben funcionar los distintos gasodomésticos; así sacará el máximo provecho a la segunda mejor energía de la tierra.





**ENERCER S.A. E.S.P.** es una empresa de prestación de servicios públicos, cuyo objeto es brindar comodidad a nuestros usuarios mediante el suministro a domicilio de gas natural. Nuestra organización esta orientada a la búsqueda permanente de la satisfacción de nuestros clientes, a través de una excelente prestación del servicio.

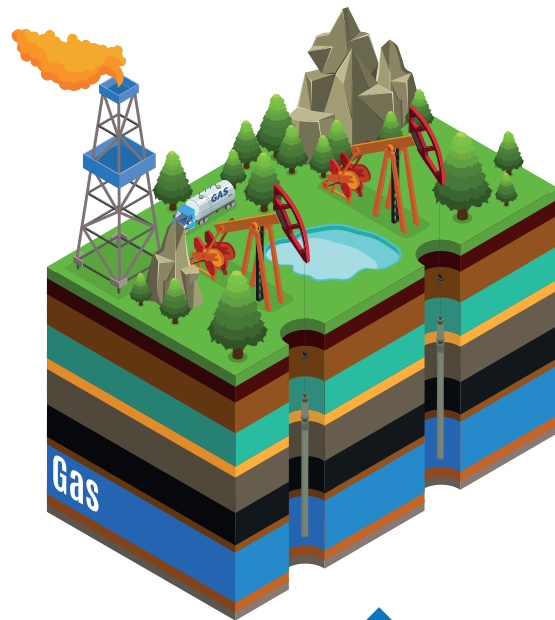
Durante nuestra trayectoria hemos acumulado la tecnología, el conocimiento y la experiencia destinados a garantizar calidad, continuidad y seguridad del servicio de gas natural a nuestros usuarios.



## ¿Qué es el gas natural?

El gas natural es una mezcla de hidrocarburos livianos en estado gaseoso, conformados principalmente por metano ( $\text{CH}_4$ ). Se formó hace millones de años en las entrañas de la tierra como consecuencia de la descomposición de materia orgánica creando fuentes de hidrógeno y carbono, que son los elementos básicos del petróleo y del gas natural.

El mayor descubrimiento de un yacimiento de gas se realizó en la Guajira, en los pozos de Chuchupa. El gas que utiliza nuestra empresa proviene de los pozos petroleros de Cusiaina en el Departamento de Casanare, desde allí es transportado por el gasoducto Porvenir la Belleza del cual se desprende las estaciones City Gate de Miraflores y Páez, desde donde se extiende una red urbana de distribución por la cual es llevado el gas hasta los sitios de consumo.



**¡Es una de las mejores fuentes de energía porque es natural, limpio, abundante económico, confiable y eficiente!**



## Propiedades del gas natural

**Incoloro:** no se ve.

**Inodoro:** no huele.

**Inflamable:** produce fuego.

**Liviano:** más ligero que el aire, por esta razón se disipa rápidamente en el ambiente.

**No es tóxico ni venenoso:** sin embargo, desplaza el aire en los recintos cerrados, de modo que puede ocasionar asfixia a causa de la falta de oxígeno.

## Beneficios del gas natural

**Seguridad:** presenta menor riesgo que los demás combustibles en su transporte y distribución.

**Economía:** es el combustible más barato.

**Limpieza:** su combustión no produce partículas, por ser natural preserva el ambiente.

**Comodidad:** llega directamente a su casa.

**Tranquilidad:** disfrute tranquilo de un continuo y excelente servicio.

**Servicio:** siempre ENERCER S.A. E.S.P. estará atento a sus solicitudes e inquietudes.



## ¿En qué usamos es el gas natural?

### Gas natural en el hogar:



Se usa para cocinar, hornear, tomar un buen baño con agua caliente, secar ropa, calentar o enfriar el ambiente.

### Gas natural en el comercio y en la industria:



Se usa para cocción y horneado de alimentos, calentamiento de agua, generación de vapor, como combustible para motores de combustión, quemadores, incineración de productos de desecho, climatización, generación de energía, industria petroquímica y demás procesos que requieren uso de energía.

### Gas natural en los vehículos:



La instalación del equipo a gas natural en vehículos con motores de gasolina y/o diesel, ahorra más del 50% en los costos de combustible líquidos, mientras cuida y protege el motor, evitando el desgaste que otros combustibles generan y reduciendo las emisiones contaminantes.



## Riesgos Potenciales del gas natural



**Fuego:** mantenga lejos de los aparatos a gas, papeles, cortinas, pinturas, solventes, y cualquier otro material inflamable.



**Explosión:** el gas natural puede acumularse en los recintos cerrados cuando se presentan fugas. Una pequeña chispa puede ser suficiente para causar una explosión.



**Sofocación:** el gas natural puede causar asfixia si este reemplaza el contenido de oxígeno que está en el aire



### Envenenamiento por monóxido de carbono:

el gas natural no es tóxico por sí solo, pero los aparatos que no están ajustados correctamente pueden producir monóxido de carbono que puede ser mortal. Para evitar este peligro, asegúrese siempre que todos los aparatos de gas natural en su casa funcionen correctamente y ubicados en áreas ventiladas.

El color azul de la llama demuestra una combustión libre de monóxido de carbono.







# CONSEJOS

## Conozca el estado de la red externa y caso en de cualquier anomalía, ¡informe!

- 1 Conozca donde se encuentra la red de gas natural y los equipos de control en el exterior de su vivienda.
- 2 No realice ninguna excavación en cercanías a la red de gas natural. En caso necesario, solicite información a nuestra línea de atención a clientes, celular: **311 442 4759**
- 3 No permita la quema de basuras en áreas cercanas a la red de gas natural.
- 4 Informe sobre hundimientos o daños que observe sobre la red de gas natural.
- 5 Si luego de una lluvia, detecta la presencia de burbujas en el suelo en cercanías a la red de gas natural, informe a nuestra central de emergencias.

## ¡Cuide su centro de medición!

- 1 No altere los equipos del centro de medición, pues ello ocasiona riesgos para su familia y sus vecinos.
- 2 La rotura de ellos y la manipulación o alteración de los equipos de medición constituyen fraude y dan lugar a la terminación del contrato y a las acciones penales correspondientes.
- 3 La revisión del centro de medición sólo debe efectuarse por personal de ENERCER S.A. E.S.P. Reporte inmediatamente a la empresa sobre cualquier irregularidad que detecte en su equipo de medición.

### Afuera de su casa

Identifique y cuide los componentes de la red externa de gas natural.



# CONSEJOS

## ¡Cuide su instalación interna!

- 1 | No utilice la instalación interna para colgar objetos, no extienda cables eléctricos alrededor de la tubería de gas natural, ni la use como toma de tierra de aparatos eléctricos.
- 2 | Si va a realizar trabajos sobre las paredes de su vivienda, verifique el trazado de la instalación de gas para evitar un daño.
- 3 | No trate de reparar usted mismo los equipos o instalaciones de gas. Permite que un especialista lo haga llama al celular: **311 442 4759**

## Para encender el piloto, tenga en cuenta:

- 1 | Consulte el manual de instrucciones del gasodomestico.
- 2 | Encienda el fósforo primero y luego abra la llave de paso de gas; **Nunca abra la llave primero.**
- 3 | Mantenga siempre una distancia prudente al tratar encender un artefacto a gas y solo encienda el quemador después de haber encendido el piloto
- 4 | Cualquier anomalía comuniquela al celular: **311 442 4759**

## ¡Vigile la conexión de sus artefactos a gas!

- 1 | Compre siempre aparatos de buena calidad.
- 2 | No permita la conversión de artefactos eléctricos para que funcionen con gas natural.
- 3 | Mantenga sus artefactos a gas limpios.
- 4 | Mantenga lejos de los aparatos a gas materiales combustibles como papeles, fluidos, pinturas, o trapos.
- 5 | Conserve encendidos los pilotos, estos evitan el riesgo de una explosión



- Inspeccione periódicamente la llama de los quemadores de sus aparatos a gas. Esta debe ser de color azul.
- Vigile que las uniones de los aparatos con la tubería de gas natural estén en buenas condiciones y con las abrazaderas bien apretadas.
- Nunca seque ropa sobre los calentadores o sobre cualquier otro gasodoméstico.
- No permita, que los menores de edad accionen o jueguen con los artefactos a gas y sus válvulas.
- Todo equipo debe estar provisto de una válvula de paso individual para el corte el suministro de gas.
- Verifique frecuentemente que todos los artefactos a gas estén apagados y que las válvulas de corte estén cerradas para evitar escapes de gas natural.
- Si tiene que ausentarse de su casa por largo tiempo, es recomendable solicitar una desconexión temporal del servicio o en su defecto, dejar cerradas todas las válvulas de control de sus aparatos.
- Cuando efectúe el retiro de cualquier artefacto a gas, verifique que los puntos de salida del gas natural estén debidamente taponados y permanezcan visibles.
- Cuando se presente una suspensión en el suministro de gas natural cierre las válvulas y ábralas sólo cuando la empresa lo autorice.
- Evite que se derramen líquidos sobre los quemadores, pues al apagarse la llama se escapa el gas natural.
- Recuerde que para conservar el óptimo funcionamiento de los artefactos a gas, debe realizarles un mantenimiento periódico por lo menos una vez al año.



## Asegurese que los aparatos tengan buena ventilación:

El gas natural necesita aire que contenga oxígeno para poder quemarse de forma segura y eficiente. Sin la cantidad necesaria de oxígeno se produce monóxido de carbono en cantidades peligrosas; por esta razón asegúrese que sus aparatos a gas tengan ventilación al exterior.

### Señales que indican baja ventilación

- El olor en su casa permanece por largo tiempo y no se desvanece.
- Plantas marchitas.
- La llama de los quemadores es de color amarillo.
- Demasiado hollín en la cocina.
- Los pilotos se apagan continuamente.

### En caso de percibir un olor fuerte:

Cuando presuma que existe alguna fuga en la conexión de su instalación interna, use agua jabón sobre los puntos de conexión. Si observa burbujas, ventile el lugar y cierre la válvula de paso.

- No encienda ningún fósforo, cigarrillo o encendedor.
- No encienda ni apague las luces.
- No use el teléfono.
- Llame inmediatamente al teléfono de emergencia pero utilice el teléfono de la casa vecina.
- No vuelva a entrar a su residencia hasta que se le indique que es un lugar seguro.

En caso de emergencia solicite una visita técnica:

**311 442 4759**



## ¿Cómo proceder ante una emergencia?

El principal objetivo de este manual es mostrar la forma correcta como se debe proceder ante cualquier emergencia que se presente en la red de distribución de gas natural o en la instalación domiciliaria. Debemos entender por emergencia cualquier fuga de gas, con o sin combustión (llamas)

### En caso de emergencia tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Retire a todas las personas de donde se localiza la fuga, aislando el área y rocíe agua sobre cualquier material combustible que se encuentre cercano, pero no use agua sobre la llama del gas en su punto de escape.
- No manipule válvulas.
- No permita fumar, que se enciendan vehículos, accionar interruptores eléctricos o cualquier otra fuente de ignición, inclusive el uso de celulares.
- No genere pánico, ni alarmas innecesarias.



### IMPORTANTE:

No intente apagar el fuego  
Mantenga siempre la calma

- Llame inmediatamente a los números de emergencia dando la información completa del incidente.
- Según la evacuación realizada por los técnicos, atienda sus recomendaciones y colabore con las acciones de seguridad que ellos decidan.
- Si existe llama no la apague, ni permita que otra persona apague la llama, ya que el gas en combustión **NO EXPLOTA**.



## Escape de gas en interiores

Si el escape de gas natural es en el interior de una edificación, proceda del siguiente modo:

- Ventile el área, abriendo ventanas y puertas.
- Apague los equipos que utilicen llama por medio de la válvula de control.
- No accione interruptores, ni equipos eléctricos, no use el teléfono, no fume ni encienda fósforos.
- Si el escape es de gran magnitud, haga desalojar a los ocupantes de la edificación.
- Use un teléfono del exterior de la edificación para llamar rápidamente a ENERCER S.A. E.S.P. dando la información completa del incidente.
- Atienda las recomendaciones y colabore con las acciones de seguridad dadas por el técnico.
- Si el gas está quemándose dentro de una edificación, cierre la válvula de paso al equipo que tiene el problema. Cuando esto no es posible cierre la válvula del centro de medición, girándola un cuarto de vuelta.
- Rocíe con agua cualquier combustible almacenado cerca del fuego. Facilite las labores del personal calificado (Técnico o Bomberos).

En caso de emergencia solicite una visita técnica:

**311 442 4759**



## ¿Cómo proceder ante una emergencia?

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), estableció en la Resolución 067 de 1995 la obligación de que toda empresa distribuidora de gas natural, realice la revisión a las instalaciones y medidor del usuario en forma periódica en intervalos no mayores a cinco años.

El programa tiene como principal objetivo realizar una revisión general a la instalación interna y evaluar la condición de operación y seguridad de la conexiones de gas natural, con el fin de tomar acciones preventivas y asegurar por muchos años la seguridad y tranquilidad de su hogar y la de sus vecinos.

En caso de encontrar defectos menores en la instalación se le señalarán cuáles son y deberán ser reparados en un plazo no superior a 30 días. En caso de encontrar defectos mayores se realizará en corte parcial o total del servicio según sea el caso.

Los defectos deben ser reparados con una firma instaladora autorizada. Una vez realizadas las reparaciones deben informarle a ENERCER S.A. ESP, para que programe una nueva visita y emita la certificación de su instalación, esta segunda visita no tiene ningún costo. Si todo es correcto ENERCER S.A. E.S.P. restablecerá el servicio inmediatamente.

La revisión tiene un costo aprobado por la CREG, este está a cargo del cliente. El cobro se realiza a través de la factura mensual del servicio, en una cuota o financiado hasta por quince meses.

Todos los clientes están obligados a permitir la revisión de sus instalaciones internas; si no lo hace, la empresa está legalmente autorizada para suspender el servicio.

### Pasos para realizar la revisión reglamentaria

- 1 Usted recibe una notificación previa a la inspección.
- 2 El inspector llega a su vivienda y se identifica.
- 3 Revisa el centro de medición con el fin de verificar su correcto funcionamiento y la presión del servicio.
- 4 Revisa la parte visible de la instalación interna y los artefactos a gas realizando pruebas de detección de fugas y análisis de combustión.
- 5 Se realiza una prueba de hermeticidad.
- 6 Por último el inspector entrega el certificado de la visita para su respectiva firma y autorización del cobro.

# SERVICIO AL CLIENTE:

- Conexión o desconexión de gasodomésticos.
- Ampliación, traslado o reparación de instalación interna.
- Instalación de calentador.
- Instalación de rejilla para el centro de medición.
- Revisión de instalación interna (obstrucción, escape, etc.)
- Cambio o traslado de medidor.
- Cambio o traslado de válvula.
- Cambio de regulador.

**Comunícate y solicita soporte técnico:**

 **7500271**

 **311 442 4759**





**EN CASO  
DE EMERGENCIA  
LLAMAR AL:**

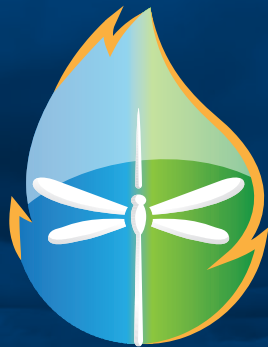
**311 442 4759**



**ENERCER**  
Tu fuente de energía

Úmbita: Cra 6 # 8B - 60  
Chinavita: Cra 4n # 9-90  
Guateque: ClL 8 # 6-08  
Garagoa: ClL 12 # 10-49  
Miraflores: ClL 3 # 9 -15 Of 105  
S. Luis De Gaceno: Cra 4 # 4-28





# ENERCER


Tu fuente de energía

Escríbenos a nuestra línea de Whatsapp:

 311 226 7871

Síguenos en:

 Enercer

 Enercer.co

Visítanos en:

 tienda.enercer.com

 enercer.com